



**KATALOG LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI
(IT SERVICE CATALOG)
DIREKTORAT SISTEM INFORMASI DAN TEKNOLOGI PERBENDAHARAAN**

Nomor : SC-1/PB.8/2025

Disetujui dan ditetapkan oleh :



Ditandatangani secara elektronik

Syaiful

Direktur Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan

**DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN
KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA**

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan *Digital Signature*.
Tanggal penetapan sesuai pada waktu penandatanganan secara elektronik.



Katalog Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (IT Service Catalog) Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan

Nomor Dokumen : SC-1/PB.8/2025

Tanggal : November 2025

- Penanggung Jawab :
1. Kepala Subdirektorat Pengelolaan Sains Data dan Sistem Informasi Perbendaharaan
 2. Kepala Subdirektorat Pengelolaan Sistem Informasi Internal
 3. Kepala Subdirektorat Pengelolaan Sistem Informasi Eksternal
 4. Kepala Subdirektorat Pengelolaan Data, Infrastruktur dan Keamanan Informasi
 5. Kepala Subdirektorat Pengelolaan Strategi Sistem Informasi Perbendaharaan

Diterbitkan oleh :
Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan
Gedung Prijadi Praptosuhardjo III Lantai 3
Jalan DR. Wahidin II Nomor 3
Jakarta Pusat 10710

Surat Elektronik (email) : hai.djpb@kemenkeu.go.id
Portal Permintaan Layanan TIK Dit. SITP : hai.kemenkeu.go.id

Dokumen ini adalah milik Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan, Direktorat Jenderal Perbendaharaan, Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi yang terkandung di dalamnya untuk keperluan komersial dan/atau lainnya tanpa persetujuan dari Direktur Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan

LEMBAR PENGENDALIAN DOKUMEN

NO.	PENERIMA DOKUMEN	FORMAT DOKUMEN
1.	Subdirektorat Pengelolaan Sains Data dan Sistem Informasi Perbendaharaan	<i>Softcopy</i>
2.	Subdirektorat Pengelolaan Sistem Informasi Internal	<i>Softcopy</i>
3.	Subdirektorat Pengelolaan Sistem Informasi Eksternal	<i>Softcopy</i>
4.	Subdirektorat Pengelolaan Data, Infrastruktur dan Keamanan Informasi	<i>Softcopy</i>
5.	Subdirektorat Pengelolaan Strategi Sistem Informasi Perbendaharaan	<i>Softcopy</i>
6.	Prakom Ahli Madya Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan	<i>Softcopy</i>

HALAMAN REVISI

Berikut ini adalah daftar perubahan pada dokumen Katalog Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (*IT Service Catalog*) Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan Versi SC-1/PB.8/2025 dibandingkan dengan dokumen Katalog Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (*IT Service Catalog*) Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan Versi SC-1/PB.8/2024 :

1. Penambahan ruang lingkup sesuai dengan aplikasi yang dikelola oleh Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan.
2. Penyederhanaan daftar layanan TIK dengan pengelompokan fungsi dari semua aplikasi yang dikelola Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan.
3. Perubahan kanal HAI-DJPB dari 10 kanal menjadi 2 kanal.
4. Penambahan Penanganan Gangguan berupa Pengelolaan Gangguan Layanan TIK, *Major Incident*, Kelangsungan Layanan TIK dan Perubahan Layanan TIK.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGENDALIAN DOKUMEN	3
HALAMAN REVISI	4
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Tujuan.....	1
3. Ruang Lingkup.....	2
4. Dasar Hukum.....	4
5. Daftar Istilah.....	5
BAB II DAFTAR LAYANAN TIK	6
1. Layanan Konsultasi TIK.....	8
2. Layanan Pengelolaan User	10
3. Layanan Sistem Informasi	16
4. Layanan Data.....	19
5. Layanan Infrastruktur, Jaringan dan Keamanan Informasi.....	21
BAB III PENANGANAN GANGGUAN, KELANGSUNGAN DAN PERUBAHAN LAYANAN TIK	27
1. Pengelolaan Gangguan Layanan TIK	27
2. Pengelolaan Major Incident pada Aplikasi lingkup Dit. SITP.....	28
3. Pengelolaan Kelangsungan Layanan TIK	28
4. Pengelolaan Perubahan Layanan TIK	29
BAB IV PENUTUP	31

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Aplikasi yang Dikelola Dit. SITP	2
Tabel 2 Daftar Layanan TIK Dit. SITP.....	6
Tabel 3 Skala Prioritas Penanganan Gangguan	27
Tabel 4 Kategori Perubahan	29

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan (Dit. SITP) adalah Unit Eselon II di Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPb) Kementerian Keuangan (Kemenkeu) yang melaksanakan tugas dan fungsi dibidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Dalam menjalankan tugas dan fungsinya tersebut, Dit. SITP menyediakan berbagai layanan TIK yang diharapkan dapat membantu berjalannya proses bisnis di lingkungan DJPb secara khusus dan di Kemenkeu secara umum.

Dit. SITP memiliki 4 (empat) kategori layanan TIK yang dimuat dalam suatu daftar layanan TIK yang disebut Katalog Layanan TIK (*IT Service Catalog*). Katalog Layanan TIK berisi detail informasi layanan yang disediakan Dit. SITP sebagai acuan bagi para pengguna layanan TIK dalam rangka mengajukan permintaan layanan TIK.

Sistematika Katalog Layanan TIK ini disusun sebagai berikut:

- a. BAB I, berisi latar belakang, tujuan, dasar hukum dan daftar istilah yang digunakan dalam Katalog Layanan TIK untuk memberikan pemahaman yang tepat bagi pengguna layanan;
- b. BAB II, berisi Daftar Layanan TIK yang disediakan oleh Dit. SITP, berupa mekanisme permintaan dan pemenuhan layanan, serta detail setiap jenis layanan yang disediakan meliputi: Definisi dan Penjelasan Layanan, Spesifikasi Layanan, Keterkaitan Layanan, Komponen Layanan, Persyaratan, Garansi dan Keandalan Layanan, Dukungan, dan Mekanisme Permintaan;
- c. Bab III, berisi mengenai pengelolaan gangguan, kelangsungan dan perubahan layanan TIK;
- d. Bab IV, berisi penutup untuk menyatakan akhir Katalog Layanan TIK ini.

2. Tujuan

Katalog Layanan TIK ini dibuat dengan tujuan untuk:

- a. Menyediakan daftar layanan TIK yang disediakan dan dikelola Dit. SITP
- b. Memberikan informasi terkait mekanisme, persyaratan, dan ketentuan pemberian layanan TIK kepada pengguna.
- c. Menjadi dasar dalam pengelolaan dan pemantauan infrastruktur TIK yang terkait dengan layanan TIK yang disediakan oleh Dit. SITP.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Katalog Layanan TIK ini mencakup penyediaan 4 (empat) layanan di bidang TIK sesuai dengan daftar layanan TIK yang terdapat dalam Katalog Layanan TIK. Layanan yang diberikan terkait dengan aplikasi yang dikelola oleh Dit. SITP.

Tabel 1. Aplikasi yang Dikelola Dit. SITP

No	Nama Aplikasi	Definisi Aplikasi
1	SAKTI	Sistem yang mengintegrasikan proses perencanaan dan penganggaran, pelaksanaan, serta pertanggungjawaban anggaran pendapatan dan belanja negara pada instansi pemerintah, yang merupakan bagian dari sistem pengelolaan keuangan negara
2	SPAN	Sistem terintegrasi seluruh proses yang terkait dengan pengelolaan APBN yang meliputi modul penganggaran, modul komitmen, modul pembayaran, modul penerimaan, modul kas, dan modul akuntansi dan pelaporan.
3	MyIntress	Aplikasi MyIntress merupakan aplikasi terintegrasi sebagai sarana monitoring, <i>early warning</i> , pelaporan, evaluasi dan layanan konsultasi terkait APBN
4	Gaji	Aplikasi untuk memproses dan membayarkan gaji pegawai pemerintah, termasuk PNS Pusat, TNI, POLRI, PPPK, dan PPNPN.
5	MPN (Modul Penerimaan Negara)	Modul yang memuat serangkaian prosedur mulai dari penerimaan, penyeteroran, pengumpulan data, pencatatan, pengikhtisaran, sampai dengan pelaporan yang berhubungan dengan Penerimaan Negara
6	SIKP (Sistem Informasi Kredit Program)	Aplikasi pemerintah untuk pengelolaan data penyaluran Kredit Program seperti KUR guna meningkatkan validitas data UMKM dan mempercepat proses penyaluran kredit.
7	Digit (<i>Digital Treasury</i>)	Platform <i>single sign-on</i> DJPb yang menyediakan akses terintegrasi ke berbagai aplikasi perbendaharaan menggunakan satu akun pengguna.
8	BIOS (<i>BLU Integrated Online System</i>)	Aplikasi berbasis web yang dikembangkan untuk mengelola dan mengintegrasikan data layanan dan keuangan Badan Layanan Umum (BLU).

9	Digipay	Aplikasi <i>marketplace</i> pemerintah yang digunakan satuan kerja dengan Uang Persediaan (UP) untuk berbelanja daring menggunakan <i>Virtual Account</i> (VA) atau Kartu Kredit Pemerintah (KKP).
10	SPRINT (Sistem Pengelolaan Rekening Terintegrasi)	Aplikasi untuk penatausahaan dan pengelolaan rekening pemerintah yang mencakup rekening pengeluaran, penerimaan, dan rekening lainnya.
11	MP PNBP - Digiport (Maksimum Pencairan PNBP)	Aplikasi untuk menetapkan dan memantau batas tertinggi pencairan anggaran yang bersumber dari Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).
12	eJafung	Aplikasi untuk mengelola administrasi jabatan fungsional terutama yang berkaitan dengan penilaian angka kredit (PAK) dan proses pengembangan karir seperti kenaikan jabatan, pengangkatan kembali, dan alih kategor
13	SIMASPATEN (Sistem Informasi Penilaian Kompetensi)	Aplikasi untuk penilaian kompetensi Pejabat Pembuat Komitmen (PPK), Pejabat Penanda Tangan Surat Perintah Membayar (PPSPM), dan Bendahara satuan kerja.
14	CAT	Aplikasi berbasis <i>Computer Assisted Test</i> untuk pelaksanaan ujian sertifikasi PPK, PPSPM, dan Bendahara di lingkungan Kementerian Keuangan.
15	Incrima (<i>Internal Control And Risk Management</i>)	Aplikasi berbasis web internal DJPNb untuk penerapan manajemen risiko dan kepatuhan internal melalui identifikasi, mitigasi, dan pemantauan risiko secara menyeluruh.
16	Ufine (UMKM <i>Financing Empowerment</i>)	Aplikasi berbasis web untuk pemberdayaan UMKM melalui pelatihan pembukuan, pendampingan usaha, akses pembiayaan, dan pemantauan kegiatan.
17	SIKRI-KP (Sistem Informasi Keuangan Republik Indonesia – Korporasi Publik)	Aplikasi yang dikembangkan untuk mengotomasi proses penyusunan Laporan Statistik Keuangan Pemerintah sektor Korporasi Publik (LSKP-KP) sebagaimana disebutkan dalam PER-10/PB/2024 tentang Juknis Penyusunan LSKP-KP.

18	Mentari (Monitoring Evaluasi Tindak Lanjut Rekomendasi)	Aplikasi berbasis web yang digunakan untuk melakukan input, memonitoring, dan menyampaikan laporan tindak lanjut rekomendasi BPK atas LKBUN dan LKPP.
19	Dashboard KKP	Aplikasi dashboard untuk memantau penggunaan Kartu Kredit Pemerintah (KKP) pada transaksi belanja operasional satuan kerja.
20	SPRINT TNP (<i>Treasury Notional Pooling</i>)	Aplikasi untuk pengelolaan <i>Treasury Notional Pooling</i> (TNP) guna konsolidasi saldo rekening pemerintah di bank.
21	Intense (<i>Integrated Treasury Performance System</i>)	Aplikasi untuk manajemen kinerja internal DJPb.
22	<i>Treasury Big Data</i>	Portal Layanan Katalog Dashboard yang sudah dikembangkan oleh Direktorat SITP
23	Portal Layanan Open Data	Portal Layanan unduh data bagi semua user untuk keperluan pengolahan data mandiri yang disediakan oleh Direktorat SITP

4. Dasar Hukum

Pelaksanaan pemenuhan Katalog Layanan TIK ini mengacu pada kebijakan yang berlaku, yaitu sebagai berikut:

- a. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 83/TPA Tahun 2025;
- b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 124/PMK.01/2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1063);
- c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Kementerian Keuangan;
- d. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 92 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Keuangan Nomor 269/KMK.01/2021 tentang Tata Kelola Data di Lingkungan Kementerian Keuangan.
- e. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 374 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Keputusan Menteri Keuangan Nomor 412 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Program Pusat Kontak Layanan di Lingkungan Kementerian Keuangan;
- f. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 411 Tahun 2023 tentang Keamanan Informasi, Keamanan Siber, dan Pelindungan Data Pribadi di Lingkungan Kementerian Keuangan (KMK 411 Tahun 2023);

- g. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 395 Tahun 2023 tentang Manajemen Mutu dan Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan;
- h. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 15/KMK.01/2023 tentang Pengelolaan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan;
- i. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 971/KMK.01/2019 tentang Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi dan Manajemen Organisasi TIK Kementerian Keuangan; dan
- j. Keputusan Menteri Keuangan (KMK) Nomor 798/KMK.01/2019 tentang Pengembangan Sistem Informasi di Lingkungan Kementerian Keuangan;

5. Daftar Istilah

Daftar istilah yang digunakan dalam dokumen Katalog Layanan TIK adalah sebagai berikut:

- a. Aplikasi adalah perangkat lunak yang dirancang dan dibuat untuk memenuhi kebutuhan tertentu dalam rangka pelaksanaan tugas Direktorat Jenderal Perbendaharaan.
- b. Insiden adalah setiap peristiwa yang bukan merupakan bagian dari operasi standar layanan dan yang menyebabkan atau dapat menyebabkan insiden atau pengurangan kualitas layanan TIK.
- c. Keadaan Kahar (*Force Majeure*) adalah suatu kejadian yang terjadi di luar kemampuan manusia atau tidak dapat dihindarkan sehingga suatu kegiatan tidak dapat dilaksanakan atau tidak dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.
- d. Pengguna adalah pegawai Direktorat Jenderal Perbendaharaan atau selain pegawai Direktorat Perbendaharaan.
- e. Pihak Ketiga adalah semua pihak yang bukan merupakan bagian dari Direktorat Jenderal Perbendaharaan dan memiliki ikatan perjanjian kerja sama dengan Direktorat Jenderal Perbendaharaan.
- f. *Contact Center* HAI-DJPb adalah fungsi *Single Point of Contact* (SPOC) yang memberikan dukungan layanan bagi Pengguna terkait permintaan layanan TIK dan penanganan Insiden yang dapat disampaikan melalui email atau portal HAI-DJPb atau kanal yang disebutkan pada Katalog Layanan TIK SITP.

BAB II

DAFTAR LAYANAN TIK

Layanan TIK yang dikelola oleh Dit. SITP terdiri dari 4 (empat) kategori layanan dan memiliki sub-sub layanan. Layanan TIK memiliki kode dan nama layanan yang digunakan sebagai rujukan dalam permintaan layanan TIK.

Jenis layanan dikategorikan sebagai berikut:

- a. Jenis Layanan Organisasi, merupakan jenis layanan TIK yang diperuntukkan untuk mendukung layanan dari Unit Pengguna. Untuk layanan ini, pengajuan permohonan layanan harus dilakukan oleh *Person in Charge* (PIC) Teknis dan/atau penanggung jawab lainnya mewakili masing-masing Unit Pengguna;
- b. Jenis Layanan Individual, merupakan jenis layanan TIK yang diperuntukkan untuk kebutuhan individu pegawai dalam mengakses layanan yang disediakan Dit. SITP. Untuk layanan ini, pengajuan permohonan layanan dapat diajukan oleh pegawai sebagai individu atau dapat diajukan oleh PIC Teknis atau penanggung jawab mewakili masing-masing Unit Pengguna jika permintaan dilakukan secara kolektif.

Tabel 2 Daftar Layanan TIK Dit. SITP

NO	KODE LAYANAN	NAMA LAYANAN	JENIS LAYANAN
1.	TIK.1	Layanan Konsultasi TIK	Individual/Organisasi
2.	TIK.2	Layanan Pengelolaan User	Individual
3.	TIK.3	Layanan Sistem Informasi	Organisasi
4.	TIK.4	Layanan Data	Organisasi
5.	TIK.5	Layanan Infrastruktur, Jaringan dan Keamanan Informasi	Individual/Organisasi

Layanan TIK tidak dapat diberikan apabila:

- a. Tidak mendapat persetujuan dari Direktur SITP;
- b. Keadaan kahar meliputi bencana alam, bencana non alam dan bencana sosial sesuai ketentuan mengenai Pedoman Manajemen Keberlangsungan Bisnis Kementerian Keuangan, yang menyebabkan tidak tersedianya layanan TIK dalam jangka waktu tertentu;
- c. Permintaan layanan TIK tidak disampaikan sesuai prosedur atau di luar ruang lingkup layanan yang disediakan oleh Dit. SITP; dan

- d. Sumber daya yang dimiliki Dit. SITP, seperti manusia, lisensi perangkat, perangkat dan lain-lain tidak dapat mendukung kegiatan pemenuhan layanan.

Mekanisme permintaan layanan TIK khususnya yang terkait dengan persyaratan harus dilengkapi oleh Pengguna sesuai dengan komponen persyaratan yang tertera pada setiap layanan. Dit. SITP memberikan dukungan layanan kepada Pengguna yang mencakup:

- a. Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan Gangguan;
- b. Dukungan informasi TIK dapat diberikan kecuali informasi yang bersifat RAHASIA;
- c. Dukungan permintaan Non Katalog Layanan TIK dapat diberikan untuk seluruh permintaan TIK di luar Daftar Layanan TIK yang diberikan termasuk permintaan data dengan elemen yang berbeda dari yang sudah tersedia, pembangunan dan pengembangan aplikasi, perubahan aplikasi bagi pemilik proses bisnis di lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan berdasarkan mekanisme pengelolaan perubahan layanan TIK; dan
- d. Dukungan kelangsungan Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan ketentuan terkait kelangsungan Layanan TIK.

Permintaan pemenuhan layanan, penanganan Gangguan, kebutuhan informasi TIK, permintaan Non Katalog Layanan TIK, dan pengaduan disampaikan melalui berbagai kanal HAI-DJPb, dengan waktu mekanisme permintaan, waktu tanggap, dan waktu pemenuhan layanan sebagai berikut:

- a. Kanal Layanan HAI-DJPb :

- a. *E-mail* : hai.dipb@kemenkeu.go.id
- b. Portal HAI-DJPb : hai.kemenkeu.go.id

- b. Waktu Mekanisme Permintaan

Hari dan jam kerja layanan HAI-DJPb adalah:

1. Setiap hari kerja (Senin – Jumat) sesuai Peraturan Menteri Keuangan Nomor 221/PMK.01/2021 tentang Hari dan Jam Kerja serta Penegakan Disiplin Berkaitan dengan Pembayaran Tunjangan Pegawai di Lingkungan Kementerian.
2. Jam kerja layanan HAI-DJPb adalah pukul 08.00 s.d. 16.00 WIB.
3. Permintaan layanan yang diajukan di luar jam kerja dan hari kerja normal akan dipenuhi pada hari kerja berikutnya.
4. Perubahan terhadap hari dan jam kerja akan disampaikan melalui pengumuman.

- c. Waktu Tanggap:

1. Untuk kanal Portal, waktu tanggap layanan paling lambat 1 jam kerja sejak permintaan layanan diterima oleh agent layer 1 HAI-DJPb.

2. Untuk kanal e-mail, waktu tanggap layanan paling lambat 1 jam kerja sejak permintaan layanan diterima oleh agen layer 1 HAI-DJPb.
- d. Waktu pemenuhan layanan:
1. Untuk kanal portal dan e-mail, pemenuhan layanan diberikan paling lambat 16 jam kerja sejak permintaan layanan diterima dan dapat diberikan tanggapan atau jawaban oleh agen layer 1 HAI-DJPb.
 2. Pengguna dapat mengajukan keluhan/*reopen* tiket atas layanan yang diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.
- e. Biaya permintaan layanan TIK
- Layanan pada Katalog Layanan TIK tidak dipungut biaya (*free of charge*).
- Syarat dan ketentuan umum dari permintaan layanan TIK adalah sebagai berikut:
- a. Pengguna wajib mematuhi kebijakan, standar, dan prosedur yang terkait dengan pemenuhan layanan TIK yang berlaku di lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan.
 - b. Pengguna wajib menjaga keamanan informasi dalam rangka mendukung kelangsungan layanan yang diberikan Dit. SITP.
 - c. Pengguna tidak diperkenankan menggunakan layanan untuk melakukan kegiatan yang melanggar hukum dan/atau di luar kepentingan kedinasan.
 - d. Dit. SITP berhak melakukan penonaktifan layanan atau tindakan lainnya apabila diperlukan berdasarkan hasil analisis audit.

1. Layanan Konsultasi TIK

TIK.1 Layanan Konsultasi TIK	
Status Layanan : Aktif	
Jenis Layanan : Individual/Organisasi	
Definisi dan Penjelasan Layanan	
Layanan ini diberikan kepada pengguna laman/aplikasi yang tercantum pada ruang lingkup aplikasi yang dikelola Direktorat SITP. Pengguna laman/aplikasi terdiri dari satuan kerja kementerian/lembaga, KPPN, Kanwil DJPb, Perbankan, Masyarakat Umum.	Layanan ini tidak mencakup : Konsultasi mengenai peraturan dan kebijakan yang menjadi dasar proses bisnis.
Spesifikasi Layanan	
1. Layanan Konsultasi TIK Layanan Konsultasi TIK memberikan layanan: <ul style="list-style-type: none"> • Memeriksa kelengkapan dokumen 	

<ul style="list-style-type: none"> • Menganalisis terhadap informasi/pertanyaan yang disampaikan pengguna • Melakukan pengecekan pada <i>knowledge base</i> • Melakukan tindakan sesuai ketentuan • Mengeskalasi informasi/pertanyaan sesuai ketentuan 	
Keterkaitan Layanan	
Layanan Penunjang : Tidak Ada	Layanan yang didukung : Tidak ada
Komponen Layanan	
1. Layanan Konsultasi TIK <ul style="list-style-type: none"> • Akses laman/aplikasi yang termasuk pada ruang lingkup yang dikelola Direktorat SITP • Aplikasi CRM (<i>Customer Relationship Management</i>) 	
Persyaratan	
1. Layanan Konsultasi TIK Pengguna menyampaikan permasalahan dengan memberikan informasi mengenai: <ul style="list-style-type: none"> • Nama, alamat email pengirim, dan kode satker • Kesesuaian departemen yang dipilih • Kejelasan maksud dan tujuan tiket • Ketersediaan lampiran dokumen pendukung 	
Garansi dan Keandalan Layanan	
Garansi Layanan : 100%	Keandalan Layanan : 100%
Norma Waktu	
Jam kerja layanan adalah hari kerja antara pkl. 08.00 sd 16.00 WIB. Seluruh tiket yang masuk ke Layanan Konsultasi TIK User memiliki SLA 2 hari kerja. Apabila hingga 8 jam kerja layanan belum dijawab oleh agent terkait, maka status tiket naik menjadi <i>warning</i> . Lalu, apabila hingga 16 jam kerja layanan belum dijawab oleh agent terkait, maka status tiket naik menjadi fail dan hal tersebut berpengaruh terhadap indeks ketepatan waktu pada IKI Implementasi Layanan <i>Contact Center</i> HAI DJPb.	
Dukungan	
Layanan : Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan Prioritas Gangguan	

<p>Keamanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perlindungan data dan akses pengguna sesuai kebijakan keamanan sistem informasi yang berlaku. 2. Perlindungan keamanan jaringan dan sistem informasi
<p>Mekanisme Permintaan</p>
<p>Permintaan diajukan melalui portal hai.kemenkeu.go.id atau email hai.djpb@kemenkeu.go.id dengan melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai poin persyaratan layanan.</p> <p>Pelaksanaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permintaan layanan dapat diajukan 7x24 jam 2. Pemenuhan layanan dilaksanakan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku

2. Layanan Pengelolaan User

<p>TIK.2 Layanan Pengelolaan User</p>	
<p>Status Layanan : Aktif</p>	
<p>Jenis Layanan : Individual</p>	
<p>Definisi dan Penjelasan Layanan</p>	
<p>Layanan ini adalah layanan pengelolaan pengguna aplikasi.</p> <p>2.1 SAKTI</p> <p> 2.1.1 Layanan Pengelolaan Pengguna SAKTI non Satker</p> <p> 2.1.2 Reset <i>password</i> / MFA pengguna Sistem SAKTI non Satker</p> <p>2.2 Digit</p> <p> 2.2.1 Layanan Pengelolaan <i>User</i> Digit</p> <p> 2.2.2 Pemberian role untuk aplikasi (memiliki persyaratan pendaftaran yang sama) Gaji, MPN, SIKP, DIGIT, BIOS, DIGIPAY, SPRINT, MP PNB, ejafung, SIMASPATEN, CAT, Incrima, Ufine, SIKRI-KP, Mentari, Dashboard KKP, SPRINT TNP, Intense</p> <p> 2.2.3 Pemberian role <i>Treasury Big Data</i>, portal layanan Open Data</p>	<p>Layanan ini tidak mencakup:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Pengelolaan Pengguna SAKTI Tipe Satker 2. Reset <i>password</i> / MFA Pengguna SAKTI Tipe Satker 3. Registrasi awal akun DIGIT 4. Pembuatan, perubahan maupun penonaktifan user SPAN <i>Extension</i>, OMSPAN dan OMSPAN TKD tanpa permintaan resmi melalui HAI DJPb maupun Nota Dinas

2.3 MyIntress

2.3.1 Layanan Pendaftaran Pengguna non Satker

2.3.2 Layanan Penghapusan Pengguna non Satker

2.4 Layanan Pengelolaan User SPAN
Extension

2.5 Layanan Pengelolaan User OMSPAN

2.6 Layanan Pengelolaan User OMSPAN TKD

Spesifikasi Layanan

2.1 SAKTI

2.1.1 Layanan Pengelolaan Pengguna SAKTI non Satker

Memperoleh akses untuk mengelola SAKTI dengan kewenangan sesuai SK.
Memeriksa kelengkapan dokumen.

- Mengupload form pendaftaran *user*.
- Menyetujui pendaftaran *user*.
- Melakukan *user* sesuai permintaan atau apabila tidak sesuai ketentuan.

2.1.2 Reset *password* / MFA pengguna Sistem SAKTI non Satker

Memperoleh kembali akses untuk mengelola SAKTI dengan kewenangan sesuai SK.

2.2 Digit

2.2.1 Layanan Pengelolaan User Digit

- Proses aktivasi akun Digit dilakukan apabila pengguna tidak dapat melakukan aktivasi mandiri karena tautan aktivasi telah kedaluwarsa (lebih dari 1×24 jam).
- Proses reset *password* akun Digit dilakukan apabila pengguna lupa kata sandi dan tidak dapat melakukan reset secara mandiri melalui tautan email.
- Proses penonaktifan akun Digit dilakukan apabila pengguna sudah tidak aktif atau telah berakhir masa tugasnya.

2.2.2 Pemberian role untuk aplikasi (memiliki persyaratan pendaftaran yang sama)

Gaji, MPN, SIKP, DIGIT, BIOS, DIGIPAY, SPRINT, MP PNBPN, ejafung, SIMASPATEN, CAT, Incrima, Ufine, SIKRI-KP, Mentari, Dashboard KKP, SPRINT TNP, Intense

2.2.3 Pemberian role untuk aplikasi Treasury Big Data, portal layanan Open Data

User akan memperoleh akses kedalam berbagaimacam data yang sudah disediakan oleh SITP untuk dapat diolah kembali menjadi sebuah visualisasi data/ kajian / keperluan lainnya dengan melalui Tiket HAI Kemenkeu/ber ND dengan melampirkan formulir pendaftaran yang sudah disiapkan

2.3 My Intress

2.3.1 Layanan Pendaftaran Pengguna terbatas hanya untuk pengguna dengan level Kantor Pusat DJPb, KPPN, Kanwil DJPb, Eselon I, K/L, DJKN, Kanwil DJKN, KPKNL, Kanwil K/L, APIP dan Nasional.

- Melakukan verifikasi dokumen pendaftaran pengguna
- Merekam identitas pengguna pada Aplikasi MyIntress jika dokumen telah sesuai
- Melakukan persetujuan atas perekaman identitas pengguna untuk mengaktifkan akun pengguna.
- Membalas tiket dengan pernyataan bahwa pengguna telah terdaftar.
- Membalas tiket dengan meminta perbaikan apabila dokumen pendaftaran belum sesuai.

2.3.2 Layanan Penghapusan Pengguna terbatas hanya untuk pengguna dengan level Kantor Pusat DJPb, KPPN, Kanwil DJPb, Eselon I, K/L, DJKN, Kanwil DJKN, KPKNL, Kanwil K/L, APIP dan Nasional.

- Melakukan verifikasi dokumen permintaan penghapusan pengguna.
- Melakukan penghapusan pengguna pada Aplikasi MyIntress jika dokumen telah sesuai.
- Membalas tiket dengan pernyataan bahwa pengguna telah dihapus.
- Membalas tiket dengan pernyataan perbaikan atau penolakan penghapusan apabila dokumen permintaan penghapusan pengguna tidak sesuai.

2.4 Layanan Pengelolaan Pengguna SPAN *Extension*

2.4.1 Melakukan persetujuan dan verifikasi dokumen permintaan pembuatan *user* baru

2.4.2 Melakukan persetujuan perubahan user pengguna lama sesuai dengan ketentuan yang berlaku

2.4.3 Melakukan penonaktifan/penghapusan *user* pengguna

2.4.4 Membalas tiket dengan pernyataan bahwa *user* pengguna telah ditambahkan/dinonaktifkan/dihapus sesuai dengan ketentuan

2.5 Layanan Pengelolaan Pengguna OMSPAN

<p>2.5.1 Melakukan persetujuan dan verifikasi pembuatan user dan password bagi pengguna baru sesuai dengan SK/Nota Dinas KPPN</p> <p>2.5.2 Melakukan verifikasi untuk pengajuan perubahan <i>user</i> lama</p> <p>2.5.3 Melakukan penonaktifan <i>user</i> dan <i>password</i></p> <p>2.5.4 Membalas tiket dengan pernyataan bahwa <i>user</i> dan <i>password</i> pengguna telah ditambahkan/dinonaktifkan/dihapus sesuai dengan ketentuan</p> <p>2.6 Layanan Pengelolaan Pengguna OMSPAN TKD</p> <p>2.6.1 Melakukan persetujuan dan verifikasi pembuatan <i>user</i> dan <i>password</i> bagi pengguna baru sesuai dengan SK/Nota Dinas KPPN</p> <p>2.6.2 Melakukan verifikasi untuk pengajuan perubahan <i>user</i> lama</p> <p>2.6.3 Melakukan penonaktifan <i>user</i> dan <i>password</i></p> <p>2.6.4 Membalas tiket dengan pernyataan bahwa <i>user</i> dan <i>password</i> pengguna telah ditambahkan/dinonaktifkan/dihapus sesuai dengan ketentuan</p>	
Keterkaitan Layanan	
Layanan Penunjang: Tidak ada	Layanan yang didukung : Tidak ada
Komponen Layanan	
<p>2.1. SAKTI</p> <p>2.1.1 Layanan Pengelolaan Pengguna SAKTI non Satker</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplikasi SAKTI modul administrasi • SAKTI Mail (Bekerjasama dengan Kementerian Kominfo) • Database Kependudukan (Bekerjasama dengan Kemenkeu Service Bus) <p>2.1.2 Reset <i>password</i> / MFA pengguna Sistem SAKTI non Satker</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplikasi SAKTI modul administrasi. • Penyedia jasa sms masking. • <i>Provider</i> <p>2.2. Digit</p> <p>2.2.1 Modul Kewenangan Pengguna pada Aplikasi DIGIT</p> <p>2.2.2 Pemberian <i>Role</i> Untuk Aplikasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menu <i>User</i> pada Aplikasi BIOS, SPRINT, eJafung, SIMASPATEN, CAT, SIKRI-KP, Mentari, Dashboard KKP, SPRINT TNP • Menu Pengguna pada Aplikasi MPN, SIKP • Menu Role <i>User</i> pada Aplikasi Gaji • Menu Kewenangan Pengguna pada Aplikasi DIGIPAY, MP PNBPN – Digiport, Incrima, Intense 	

- Menu Konfigurasi Modul pada Aplikasi Treasury Big Data, Portal Layanan Open Data

2.3. My Intress

2.3.1 MyIntress Modul Manajemen Pengguna

2.3.2 Digit Modul Pengelolaan *User*

2.4. Aplikasi SPAN Extension Pengelolaan *User*

2.5. Aplikasi OMSPAN Modul Pengelolaan *User*

2.6. Aplikasi OMSPAN TKD Modul Pengelolaan *User*

Persyaratan

2.1. SAKTI

2.1.1. Layanan Pengelolaan Pengguna SAKTI non Satker

2.1.1.1. Pendaftaran *User* SAKTI non Satker:

- o SK Penetapan Pengguna SAKTI (PDF)
- o Form Pendaftaran Pengguna SAKTI (PDF dan Excel)

2.1.1.2. Pemutakhiran Data *User* SAKTI non Satker

- o SK Penetapan Pengguna SAKTI (PDF)
- o Form Pemutakhiran Data Pengguna SAKTI (PDF dan Excel)

2.1.1.3. Penonaktifan *User* SAKTI non Satker

- o SK Penetapan Pengguna SAKTI terbaru (PDF)
- o Form Perubahan Pengguna SAKTI (PDF dan Excel)

2.1.2. Reset *password* / MFA pengguna Sistem SAKTI non Satker

Pemilik *user* SAKTI yang ingin direset *passwordnya* mengajukan permohonan melalui HAI DJPb menggunakan email kedinasan terdaftar, dengan menyebutkan NIK sebagai id login.

2.2. Digit

2.2.1. Aktivasi Akun Digit

Pengguna menyampaikan data dukung berupa *username*, nama, NIK atau NIP, dan email terdaftar apabila proses aktivasi mandiri telah melewati batas waktu 1×24 jam.

2.2.2. Reset *Password* Akun Digit

Pengguna menyampaikan data dukung berupa *username*, nama, NIK atau NIP, dan email terdaftar dari akun yang akan dilakukan reset *password*.

2.2.3. Penonaktifan/Penghapusan Akun Digit

Pengguna menyampaikan data dukung berupa *username*, nama, NIK atau NIP, dan email terdaftar dari akun yang akan dinonaktifkan atau dihapus karena sudah tidak aktif atau telah berakhir masa tugasnya.

1.2.4. Pemberian Role Aplikasi

- Pengguna telah memiliki akun Digit yang aktif.
- Surat permohonan resmi penunjukan user dan tiket layanan yang diajukan melalui kanal HAI DJPb.
- Data dukung berupa username, nama, NIK atau NIP, dan email terdaftar dari akun Digit yang akan diberikan, diubah, atau dinonaktifkan hak aksesnya.
- Dokumen pendukung lain sesuai ketentuan aplikasi perbendaharaan terkait (bila diperlukan).

2.3. MyIntress

2.3.1. Layanan Pendaftaran Pengguna

- Formulir Pendaftaran Pengguna
- Surat Keputusan Penetapan Pengguna dari pimpinan instansi

2.3.2. Layanan Penghapusan Pengguna

- Surat Permintaan Penghapusan Pengguna
- Dokumen pendukung lainnya

2.4. Layanan Pengelolaan *User SPAN Extension*

Upload SK *User SPAN Extension* pada aplikasi OMSPAN

2.5. Layanan Pengelolaan *User OMSPAN*

Nota Dinas Pembuatan/Perubahan/Nonaktifan *User SPAN Extension* dari KPPN dengan dilengkapi lampiran

2.6. Layanan Pengelolaan *User OMSPAN TKD*

Nota Dinas Pembuatan/Perubahan/Nonaktifan *User SPAN Extension* dari KPPN dengan dilengkapi lampiran

Garansi dan Keandalan Layanan

Garansi Layanan:

Pengguna dapat mengajukan keluhan atau re-open tiket atas layanan yang diterima, apabila hasil penanganan belum sesuai dengan permintaan atau masih terdapat kendala.

Keandalan Layanan:

100%

Norma Waktu

Jam kerja layanan adalah hari kerja antara pukul 08.00 sd 16.00 WIB.

Seluruh tiket yang masuk ke Layanan Pengelolaan User memiliki SLA 2 hari kerja.

Apabila hingga 8 jam kerja layanan belum dijawab oleh *agent* terkait, maka status tiket naik menjadi *warning*. Lalu, apabila hingga 16 jam kerja layanan belum dijawab oleh

agent terkait, maka status tiket naik menjadi <i>fail</i> dan hal tersebut berpengaruh terhadap indeks ketepatan waktu pada IKI Implementasi Layanan <i>Contact Center</i> HAI DJPb.
Dukungan
<p>Layanan: Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan Prioritas Gangguan</p> <p>Keamanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Perlindungan data dan akses pengguna sesuai kebijakan keamanan sistem informasi yang berlaku. 4. Perlindungan keamanan jaringan dan sistem informasi
Mekanisme Permintaan
<p>Permintaan diajukan melalui portal hai.kemenkeu.go.id atau email hai.djpb@kemenkeu.go.id dengan melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai poin persyaratan layanan. Khusus pengajuan user SAKTI, permintaan harus menggunakan email kedinasan.</p> <p>Pelaksanaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permintaan layanan dapat diajukan 7x24 jam 2. Pemenuhan layanan dilaksanakan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku

3. Layanan Sistem Informasi

TIK.2 Layanan Sistem Informasi	
Status Layanan : Aktif	
Jenis Layanan : Organisasi	
Definisi dan Penjelasan Layanan	
<p>3.1 SAKTI</p> <ol style="list-style-type: none"> 3.1.1 Layanan Permintaan Batal Persetujuan Aset dan Persediaan 3.1.2 Layanan Permintaan Buka/Tutup Periode Terpusat <p>3.2 SPAN</p> <ol style="list-style-type: none"> 3.2.1 Layanan <i>Open Period</i> Tambahan Capaian Output 	<p>Layanan ini tidak mencakup:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permintaan batal persetujuan yang ada alternatif solusinya; 2. Permintaan batal persetujuan atas aset di periode 06 dan 12 yang telah tutup. 3. Permintaan batal persetujuan atas <i>asset</i> dan persediaan di periode yang masih terbuka. 4. Permintaan buka periode <i>asset</i> di bulan 06 dan 12.

	<p>5. Permintaan buka periode piutang.</p> <p>6. Permintaan buka periode dari pengguna selain Dit. APK.</p> <p>7. Permintaan <i>Open Period</i> Tambahan Capaian Output dari pengguna selain Dit. PA</p>
<p>Spesifikasi Layanan</p>	
<p>3.1 SAKTI</p> <p>3.1.1 Layanan Permintaan Batal Persetujuan Aset dan Persediaan Mengubah status persetujuan menjadi 'belum disetujui' sehingga dapat dilakukan perbaikan perekaman.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memeriksa kelengkapan dokumen • Memeriksa tutup periode modul terkait • Memastikan kemungkinan alternatif solusi selain pembatalan persetujuan • Memeriksa ketersediaan transaksi lanjutan • Melakukan pembatalan persetujuan. <p>3.1.2 Layanan Permintaan Buka/Tutup Periode Terpusat Setup buka/tutup periode sesuai arahan Direktorat APK.</p> <p>3.1.2.1 Layanan Buka Periode</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memeriksa kelengkapan dokumen. • Memeriksa tutup periode modul terkait • Memeriksa ketersediaan transaksi di periode terbuka • Melakukan pembukaan periode. <p>3.1.2.2 Layanan Tutup Periode</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memeriksa kelengkapan dokumen. • Memeriksa tutup periode modul terkait • Memeriksa ketersediaan transaksi di periode terbuka • Melakukan tutup periode. <p>3.2 SPAN</p> <p>3.2.1 Layanan Open Period Tambahan Capaian Output</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan pemeriksaan dan pembukaan periode tambahan kepada pengguna layanan terkait capaian output sesuai verifikasi dari Direktorat Pelaksanaan Anggaran. 	

<ul style="list-style-type: none"> • Memeriksa kelengkapan informasi pendukung berupa Kode Satker, Periode Pembukaan, Periode Mulai. • Melakukan layanan sesuai dengan permintaan yang telah diverifikasi oleh Direktorat Pelaksanaan Anggaran. 	
Keterkaitan Layanan	
Layanan Penunjang: Tidak ada	Layanan yang didukung: Tidak ada
Komponen Layanan	
<p>3.1 SAKTI</p> <p>3.1.1 Layanan Permintaan Batal Persetujuan Aset dan Persediaan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Database SAKTI • <i>DBeaver/SQLDeveloper</i> <p>3.1.2 Layanan Permintaan Buka/Tutup Periode Terpusat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Database SAKTI • <i>DBeaver/SQLDeveloper</i> <p>3.2 SPAN</p> <p>3.2.1 Layanan Open Period Tambahan Capaian Output Modul Spending Authority (SA) SPAN</p>	
Persyaratan	
<p>3.1. SAKTI</p> <p>3.1.1.Layanan Permintaan Batal Persetujuan Aset dan Persediaan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiket HAI Permohonan Batal Persetujuan • Kronologis permasalahan yang dicantumkan di tiket • Transaksi yang diminta batal bukan di periode yang sudah ditutup • Belum ada transaksi lanjutan (kalau ada maka akan dimasukkan ke gangguan) • Untuk Modul Aset Tetap, belum ada penyusutan aset (kalau ada maka akan dimasukkan ke gangguan) • BAST-nya belum dibayar. <p>3.1.2.Layanan Permintaan Buka/Tutup Periode Terpusat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiket Permohonan Buka Periode dari Dit. APK <p>3.2. SPAN</p> <p>3.2.1 Layanan Open Period Tambahan Capaian Output</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informasi COA • Informasi periode dibuka 	

<ul style="list-style-type: none"> • Informasi tanggal awal dan akhir • Tiket Permohonan Buka Periode dari Dit. PA 	
Garansi dan Keandalan Layanan	
Garansi Layanan : Pengguna dapat mengajukan keluhan atau reopen tiket atas layanan yang diterima, apabila hasil penanganan belum sesuai dengan permintaan atau masih terdapat kendala.	Keandalan Layanan : 100%
Norma Waktu	
Jam kerja layanan adalah hari kerja antara pukul 08.00 sd 16.00 WIB. Seluruh tiket yang masuk ke Layanan Pengelolaan User memiliki SLA 2 hari kerja. Apabila hingga 8 jam kerja layanan belum dijawab oleh agent terkait, maka status tiket naik menjadi <i>warning</i> . Lalu, apabila hingga 16 jam kerja layanan belum dijawab oleh agent terkait, maka status tiket naik menjadi fail dan hal tersebut berpengaruh terhadap indeks ketepatan waktu pada IKI Implementasi Layanan Contact Center HAI DJPb.	
Dukungan	
Layanan : Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan Prioritas Gangguan Keamanan : Perlindungan keamanan jaringan dan sistem informasi	
Mekanisme Permintaan	
Permintaan diajukan melalui portal hai.kemenkeu.go.id atau email hai.djpb@kemenkeu.go.id dengan melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai poin persyaratan layanan. Khusus pengajuan user SAKTI, permintaan harus menggunakan email kedinasan.	
Pelaksanaan: 1. Permintaan layanan dapat diajukan 7x24 jam 2. Pemenuhan layanan dilaksanakan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku	

4. Layanan Data

TIK.4 Layanan Data
Status Layanan : Aktif
Jenis Layanan : Organisasi
Definisi dan Penjelasan Layanan

4.1 Penyediaan data untuk pelatihan SAKTI	<p>Layanan ini tidak mencakup :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penyediaan data untuk pelatihan SAKTI tidak mencakup penyediaan data <i>dummy</i> di server production. 2. Permintaan jaminan validitas data 3. Permintaan hak akses data di luar ketentuan yang berlaku di lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan, Kementerian Keuangan. 4. Data ingestion, data cleansing, Pembangunan data mart, dan pengembangan model machine learning 5. Permintaan jaminan atas validitas atau keakuratan data yang dihasilkan dari proses interkoneksi.
Spesifikasi Layanan	
<p>4.1 Penyediaan data untuk pelatihan SAKTI</p> <p>Layanan ini dimaksudkan untuk memberikan data <i>dummy</i> untuk pelatihan pada Pandu SAKTI, mencakup:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Data Anggaran <i>Dummy</i> • Data Pendapatan <i>Dummy</i> • Data Realisasi Belanja <i>Dummy</i> • Data Pegawai <i>Dummy</i> 	
Keterkaitan Layanan	
<p>Layanan Penunjang :</p> <p>Tidak ada</p>	<p>Layanan yang didukung :</p> <p>Tidak ada</p>
Komponen Layanan	
<p>4.1 Penyediaan data untuk pelatihan SAKTI</p> <p>Komponen Layanan meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Data DIPA <i>Dummy</i> • Proses Revisi <i>Dummy</i> 	

<ul style="list-style-type: none"> Dokumen Pendukung 	
Persyaratan	
4.1 Penyediaan data untuk pelatihan SAKTI Surat resmi dari penyelenggara pelatihan kepada Direktur SITP yang paling kurang memuat: waktu penyelenggaraan pelatihan, satuan kerja yang digunakan, dan jumlah peserta.	
Garansi dan Keandalan Layanan	
Garansi Layanan : Pegguna dapat mengajukan keluhan atau reopen tiket atas layanan yang diterima, apabila hasil penanganan belum sesuai dengan permintaan atau masih terdapat kendala.	Keandalan Layanan : Rata-rata ketersediaan layanan data sebesar 99% per tahun.
Norma Waktu	
3.1 Penyediaan data untuk pelatihan SAKTI : 4 hari kerja	
Dukungan	
Layanan : Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan Prioritas Gangguan Keamanan : Perlindungan keamanan jaringan dan sistem informasi	
Mekanisme Permintaan	
Nota Dinas dan/atau surat permintaan data dapat dilampirkan pada tiket HAI. Pelaksanaan: 1. Permintaan layanan dapat diajukan 7x24 jam 2. Pemenuhan layanan dilaksanakan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku	

5. Layanan Infrastruktur, Jaringan dan Keamanan Informasi

TIK.5 Layanan Infrastruktur, Jaringan dan Keamanan Informasi	
Status Layanan : Aktif	
Jenis Layanan : Individual/Organisasi	
Definisi dan Penjelasan Layanan	
5.1 Layanan Pengelolaan Perangkat TIK 5.1.1 Layanan Pengelolaan Active Directory Domain Kemenkeu (Akun	Layanan ini tidak mencakup : 1. Pembuatan user kemenkeu pegawai ASN DJPb (kewenangan di Service Desk)

<p>Kemenkeu dan Hostname Perangkat)</p> <p>5.1.2 Layanan Pengelolaan Collaboration Tools Microsoft 365 lingkup DJPb</p> <p>5.1.3 Layanan Pengelolaan Perangkat Pengguna (End User) DJPb</p> <p>5.2 Layanan Jaringan</p> <p>5.2.1 Layanan Pengelolaan Jaringan DJPb</p> <p>5.2.2 Layanan Permintaan Kenaikan Bandwith Sementara dan SSID sementara Kantor Vertikal</p> <p>5.3 Layanan Keamanan Informasi</p> <p>5.3.1 Layanan Pengelolaan Keamanan Informasi DJPb</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. Proses pengadaan barang dan jasa lisensi Collaboration Tools 365 3. Perangkat UPS, kelistrikan, jaringan dan BMN yang bukan perangkat TIK 4. Penarikan titik baru, terminasi perangkat jaringan, dan penambahan bandwith kantor 5. Layanan pemasangan AP, Setting AP yang dipasang mandiri dan tidak memenuhi standard spesifikasi serta kenaikan bandwith permanen 6. Uji coba/test gangguan keamanan informasi, misalnya uji coba phishing melalui email kemenkeu
--	--

Spesifikasi Layanan

5.1 Layanan Pengelolaan Perangkat TIK

5.1.1 Layanan Pengelolaan Active Directory Domain Kemenkeu (Akun Kemenkeu dan Hostname Perangkat) memberikan layanan dalam hal:

- Pembuatan akun kemenkeu khusus (pihak ketiga)
- Permintaan reset akun kemenkeu khusus (pihak ketiga)
- Pemindahan hostname komputer dan laptop ke OU masing-masing kantor vertikal
- Permintaan hak akses administrator pada akun PIC TIK di kantor vertikal
- Permintaan reset user administrator pada hostname tertentu

5.1.2 Layanan Pengelolaan Collaboration Tools Microsoft 365 lingkup DJPb memberikan layanan dalam hal:

- Instalasi dan penggunaan Office365 versi desktop
- Pengelolaan authenticator dan reset *password*
- Pengelolaan capaian keaktifan dan quiz collaborations
- Pengelolaan penataan file
- Pengelolaan kolaborasi dengan pihak eksternal
- Petunjuk penggunaan aplikasi tambahan

- Permohonan data monitoring pemanfaatan service dan hasil *Quiz Collaboration Tools* Triwulan level Unit
- Layanan Permintaan narasumber sharing session/GKM terkait implementasi Office 365

5.1.3 Layanan Pengelolaan Perangkat Pengguna (*End User*) DJPb memberikan layanan dalam hal:

- Instalasi dan penggunaan perangkat pengguna (*End User*) umum seperti komputer, laptop, printer dan perangkat lainnya untuk operasional pegawai
- Instalasi dan penggunaan perangkat pengguna (*End user*) khusus seperti komputer, laptop, printer dan perangkat lainnya operasional Aplikasi SPAN

5.2 Layanan Jaringan

5.2.1 Layanan Pengelolaan Jaringan DJPb memberikan layanan dalam hal:

- Asistensi untuk pengelolaan jaringan SPAN
- Asistensi untuk pengelolaan jaringan Non SPAN
- Asistensi untuk pengelolaan Access Point
- Konfigurasi sesuai kebijakan terhadap keamanan jaringan
- Asistensi untuk pengelolaan perangkat jaringan (*Switch*, Palo dan Modem)
- Asistensi untuk proses Rollback
- Meneruskan permintaan penggantian perangkat jaringan (*Switch*, Palo dan Modem)

5.2.2 Layanan Permintaan Kenaikan Bandwith Sementara dan SSID sementara Kantor Vertikal

- Memberikan penambahan bandwidth sementara sesuai kebutuhan event
- Menyediakan SSID WIFI sementara untuk pihak eksternal pada saat event

5.3 Layanan Keamanan Informasi

5.3.1 Layanan Pengelolaan Keamanan Informasi DJPb

- Pengelolaan keamanan informasi terkait virus/malware
- Permasalahan penggunaan hosting luar kemenkeu untuk sistem informasi/aplikasi DJPb
- Pengaduan dugaan penggunaan user email kemenkeu oleh pihak luar

<ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan lainnya yang berkaitan dengan insiden keamanan informasi DJPb 	
Keterkaitan Layanan	
Layanan Penunjang : Tidak Ada	Layanan yang didukung : Tidak ada
Komponen Layanan	
<p>5.1 Layanan Pengelolaan Perangkat TIK</p> <p>5.1.1 Komponen Layanan Pengelolaan Active Directory Domain Kemenkeu (Akun Kemenkeu dan Hostname Perangkat):</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Server Active Directory Domain</i> Kemenkeu : Windows Server • Server mailbox: .edb (<i>exchange database</i>), <i>Hub Transport</i>, exchange Microsoft 365 • Client Access Server (CAS): Outlook web access/browser • Mobile access: <i>autosync</i> • Backup secara berkala • Akses intranet dan internet <p>5.1.2 Komponen Layanan Pengelolaan <i>Collaboration Tools</i> Microsoft 365 lingkup DJPb:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Server Active Directory Domain Kemenkeu : Windows Server • Server mailbox: .edb (<i>exchange database</i>), <i>Hub Transport</i>, exchange Microsoft 365 • Client Access Server (CAS): <i>Outlook web access/browser</i> • Mobile access: <i>autosync</i> • Backup secara berkala • Collaboration tools Microsoft 365 • Akses intranet dan internet <p>5.1.3 Komponen Layanan Pengelolaan Perangkat Pengguna (<i>End User</i>) DJPb:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perangkat TIK pengguna (komputer dan laptop) • Akses intranet dan internet <p>5.2 Layanan Jaringan</p> <p>5.2.1 Komponen Layanan Pengelolaan Jaringan DJPb:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perangkat infrastruktur jaringan • Akses intranet dan internet <p>5.2.2 Komponen Layanan Permintaan Kenaikan Bandwith Sementara dan SSID sementara Kantor Vertikal:</p>	

- Perangkat infrastruktur jaringan
- Akses intranet dan internet

5.3 Layanan Keamanan Informasi

5.3.1 Komponen Layanan Pengelolaan Keamanan Informasi DJPb:

- Perangkat keras server dan jaringan
- Perangkat keamanan informasi: firewall, IPS, dan antivirus
- Akses intranet dan internet

Persyaratan

5.1 Layanan Pengelolaan Perangkat TIK

5.1.1 Persyaratan Layanan Pengelolaan *Active Directory Domain* Kemenkeu (Akun Kemenkeu dan Hostname Perangkat) sebagai berikut:

- Surat permintaan akun kemenkeu khusus (pihak ketiga) dengan lampiran KTP
- Hostname perangkat komputer/laptop yang dikelola
- SK/ND penunjukan PIC TIK di kantor vertikal

5.1.2 Persyaratan Layanan Pengelolaan *Collaboration Tools* Microsoft 365 lingkup DJPb sebagai berikut:

- memiliki akun kemenkeu aktif/dapat diwakilkan PIC TIK
- permohonan layanan permintaan data membutuhkan permohonan berupa ND dengan tte Kepala Unit
- permohonan layanan narasumber membutuhkan permohonan ND dengan tte Kepala Unit disertai detil acara yang akan dihadiri maksimal H-5 Hari Kerja sebelum acara dimulai (khusus daring) dan (luring untuk lingkup Kanwil DKI Jakarta)

5.1.3 Persyaratan Layanan Pengelolaan Perangkat Pengguna (*End User*) DJPb sebagai berikut:

- Hostname perangkat komputer/laptop yang dikelola
- Kebutuhan yang diperlukan (instalasi, kendala dan lain-lain)

5.2 Layanan Jaringan

5.2.1 Persyaratan Layanan Pengelolaan Jaringan DJPb sebagai berikut:

- Nama unit kantor
- Perangkat jaringan yang dikelola
- Hasil pengetesan jaringan (ping, ipconfig dll)

5.2.2 Layanan Permintaan Kenaikan Bandwith Sementara dan SSID sementara Kantor Vertikal

- ND Permintaan kenaikan bandwidth
- Identitas PIC Kegiatan
- Jumlah peserta kegiatan
- Tanggal kegiatan
- Telah dipasang AP ABW untuk layanan pembuatan SSID acara

5.3 Layanan Keamanan Informasi

5.3.1 Layanan Pengelolaan Keamanan Informasi DJPb

- *Screenshot* insiden
- Uraian dampak

Garansi dan Keandalan Layanan

Garansi Layanan :

100%

Keandalan Layanan :

100%

Norma Waktu

Jam kerja layanan adalah hari kerja antara pkl. 08.00 sd 16.00 WIB.

Seluruh tiket yang masuk ke Layanan Pengelolaan User memiliki SLA 2 hari kerja.

Apabila hingga 8 jam kerja layanan belum dijawab oleh agent terkait, maka status tiket naik menjadi warning. Lalu, apabila hingga 16 jam kerja layanan belum dijawab oleh agent terkait, maka status tiket naik menjadi fail dan hal tersebut berpengaruh terhadap indeks ketepatan waktu pada IKI Implementasi Layanan Contact Center HAI DJPb.

Dukungan

Layanan :

Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan Prioritas Gangguan

Keamanan :

Perlindungan keamanan jaringan dan sistem informasi.

Mekanisme Permintaan

Permintaan diajukan melalui portal hai.kemenkeu.go.id atau email

hai.djpb@kemenkeu.go.id dengan melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai poin persyaratan layanan.

Pelaksanaan:

1. Permintaan layanan dapat diajukan 7x24 jam
2. Pemenuhan layanan dilaksanakan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku

BAB III PENANGANAN GANGGUAN, KELANGSUNGAN DAN PERUBAHAN LAYANAN TIK

1. Pengelolaan Gangguan Layanan TIK

Penanganan Gangguan mengacu pada Tabel Skala Prioritas Penanganan Gangguan sebagai berikut:

Tabel 3 Skala Prioritas Penanganan Gangguan

PRIORITAS	DAMPAK		
	Kepentingan	Tinggi	Sedang
Tinggi	P1 (3 jam)	P2 (8 jam kerja)	P3 (16 jam kerja)
Sedang	P2 (8 jam kerja)	P3 (16 jam kerja)	P4 (24 jam kerja)
Rendah	P3 (16 jam kerja)	P4 (24 jam kerja)	P5 (80 jam kerja)

Berdasarkan Tabel Skala Prioritas Penanganan Gangguan di atas, jam kerja P1 mengacu kepada ketentuan mengenai rencana keberlangsungan sistem TIK pada Dit. SITP. Sementara jam kerja P2, P3, P4 dan P5 mengacu pada ketentuan jam kerja Kemenkeu sesuai waktu pemenuhan layanan.

A. Dampak

Dampak adalah akibat atau cakupan Gangguan terhadap ruang lingkup, kewenangan, dan tanggung jawab yang dikategorikan berdasarkan hasil *Business Impact Analysis* (BIA) sebagai berikut:

1. Tinggi, yaitu Gangguan dengan akibat atau cakupan luas, seperti Gangguan terhadap kegiatan Pimpinan atau Gangguan yang berhubungan dengan layanan/aplikasi tingkat kekritisannya sangat kritis dan kritis.
2. Sedang, yaitu Gangguan dengan akibat atau cakupan sedang, seperti Gangguan yang berhubungan dengan layanan/aplikasi tingkat kekritisannya sedang.
3. Rendah, yaitu Gangguan dengan akibat atau cakupan rendah, seperti Gangguan yang berhubungan dengan layanan/aplikasi tingkat kekritisannya rendah.

B. Kepentingan

Kepentingan adalah tingkat kepentingan dan kecepatan penanganan gangguan terhadap ruang lingkup, kewenangan, dan tanggung jawab yang dikategorisasikan sebagai berikut:

1. Tinggi, yaitu Pengguna atau kelompok Pengguna tidak dapat melaksanakan kegiatannya sama sekali sehingga dampak akan semakin luas jika Gangguan tidak diselesaikan dalam waktu 3 (tiga) jam.

2. Sedang, yaitu Pengguna atau kelompok Pengguna tidak dapat melaksanakan kegiatannya sehingga dampak akan semakin luas jika Gangguan tidak diselesaikan dalam waktu 8 (delapan) jam.
3. Rendah, yaitu Pengguna atau kelompok Pengguna tidak dapat melaksanakan kegiatannya sehingga dampak akan semakin luas jika Gangguan tidak diselesaikan dalam waktu 16 (enam belas) jam.

2. Pengelolaan *Major Incident* pada Aplikasi lingkup Dit. SITP

Major incident pada keberlangsungan aplikasi lingkup Dit. SITP merupakan kondisi *downtime* tidak terencana yang terjadi lebih dari 3 jam, dengan kriteria dan pengelolaan *major incident* berdasarkan pada dokumen Manajemen Keberlangsungan Bisnis (MKB) *Core System* Direktorat Jenderal Perbendaharaan.

3. Pengelolaan Kelangsungan Layanan TIK

Bencana TIK merupakan keadaan tidak normal yang berdampak langsung pada tidak berfungsinya sistem TIK pada lingkup Dit. SITP sehingga menyebabkan tidak tersedianya layanan TIK dalam jangka waktu tertentu, yang dapat disebabkan oleh:

1. Keadaan Kahar; dan/atau
2. tidak teratasinya gangguan dalam periode waktu minimum yang telah ditentukan pada:
 - a. satu atau beberapa infrastruktur utama atau pendukung TIK; dan/atau
 - b. Sistem TIK dengan kategori tingkat kekritisan sangat kritis dan kritis.

Proses penanganan Gangguan TIK dan pemulihan bencana TIK dilaksanakan sesuai dengan tingkat kekritisan Sistem TIK yang diklasifikasikan menjadi 4 kategori yaitu:

1. Sangat Kritis, untuk hasil penilaian > 90%. Prioritas pertama dalam pemulihan dengan waktu pemulihan gangguan maksimal 3 jam dan waktu pemulihan *recovery* ke DRC Kemenkeu maksimal 4 jam. Redundansi penuh dan sinkronisasi data *realtime* ke DRC Kemenkeu.
2. Kritis, untuk hasil penilaian > 70% s.d. 90%. Prioritas kedua dalam pemulihan dengan waktu pemulihan gangguan maksimal 3 jam dan waktu pemulihan *recovery* ke DRC Kemenkeu maksimal 4 jam. Redundansi penuh dan sinkronisasi data *realtime* ke DRC Kemenkeu.
3. Sedang, untuk hasil penilaian >50% s.d. 70%. Prioritas ketiga dalam pemulihan dengan waktu pemulihan gangguan maksimal 8 jam dan waktu pemulihan *recovery* ke DRC Kemenkeu maksimal 8 jam. Redundansi penuh dan sinkronisasi data *realtime* ke DRC Kemenkeu.

4. Rendah, untuk hasil penilaian $\leq 50\%$. Prioritas keempat dalam pemulihan dengan waktu pemulihan gangguan maksimal 16 jam dan waktu pemulihan *recovery* ke DRC Kemenkeu maksimal 16 jam. Redundansi penuh dan sinkronisasi data *realtime* ke DRC Kemenkeu.

Pengelolaan Kelangsungan Layanan TIK mengacu pada Pedoman Manajemen Keberlangsungan Bisnis Kementerian Keuangan

4. Pengelolaan Perubahan Layanan TIK

Perubahan layanan TIK dalam pemenuhannya dikelompokkan dalam 2 (dua) jenis, yaitu perubahan darurat (*emergency change*) dan perubahan bukan darurat (*non-emergency change*). Penjelasan masing-masing kategori dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4 Kategori Perubahan

Jenis Perubahab	Kriteria	Contoh
Emergency Change	<ul style="list-style-type: none"> a. Proses perubahan harus diimplementasikan dengan segera; b. Perubahan untuk penyelesaian insiden <i>major</i> 	<ul style="list-style-type: none"> a. Perbaikan modul yang tidak bisa diakses secara nasional b. Pemulihan basis data yang terkendala sehingga aplikasi tidak berjalan normal c. Penonaktifan sementara modul yang menimbulkan celah keamanan
Non-Emergency change	Perubahan yang masuk ke dalam kategori normal dan standar	<p><i>Standar Change :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> a. Penambahan user baru pada sistem SAKTI sesuai permintaan resmi. b. Reset <i>password</i> pengguna melalui mekanisme <i>helpdesk</i> resmi. c. Update antivirus dan sistem keamanan server sesuai jadwal. <p><i>Normal Change with Major Impact:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> a. Upgrade arsitektur aplikasi SAKTI dari monolitik menjadi <i>microservices</i> b. Migrasi database SAKTI c. Penambahan modul baru

		<p><i>Normal Change with Minor Impact:</i></p> <ul style="list-style-type: none">a. Optimasi query database pada modul SAKTIb. Penyesuaian tampilan antarmuka (UI)c. Penambahan user role baru dengan hak akses yang sudah ada
--	--	--

BAB IV

PENUTUP

Katalog Layanan TIK merupakan dokumen yang berisi informasi mengenai layanan TIK yang disediakan oleh Dit. SITP sebagai acuan bagi para Pengguna dalam mengajukan permintaan Layanan TIK. Dokumen ini juga menjadi acuan bagi Dit. SITP dalam melaksanakan pemenuhan Layanan TIK. Katalog Layanan TIK ini mewakili komitmen Dit. SITP untuk memberikan layanan yang lebih berkualitas kepada Pengguna Layanan TIK.

Dokumen Katalog Layanan TIK ini akan dievaluasi secara berkala untuk menjamin efektivitas pelaksanaannya. Dit. SITP terbuka untuk kritik maupun saran yang bersifat membangun dan bermanfaat bagi perbaikan dan pengembangan layanan TIK agar menjadi lebih baik di masa yang akan datang.